



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Unidad de Posgrado

**Satisfacción post operatoria de los pacientes sometidos
a rinoplastias y blefaroplastias en relación a sus
expectativas. Centro de Cirugía Plástica "Ciplast
Estetic", 2011**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de
Servicios de Salud

AUTOR

Luisa Ila PAREDES CASTRO

ASESOR

Juan Demetrio VERÁSTEGUI DÍAZ

Lima, Perú

2011

RESUMEN

Objetivos: Determinar el nivel de satisfacción post operatoria de los pacientes sometidos a rinoplastias y blefaroplastias en relación a sus expectativas en el centro de cirugía plástica “Ciplast Estetic” en el periodo Enero a Agosto del 2011.

Metodología: Se realizó un estudio observacional, descriptivo, prospectivo y transversal. Se encuestaron a 79 pacientes sometidos a blefaroplastia y rinoplastia en el periodo comprendido entre Enero y Agosto del 2011.

Resultados: La mayoría de pacientes eran del sexo femenino en un 92.4% de los casos, y la media de la edad fue de 36.05+/-14.4 años; siendo la mínima edad de 27 años y la máxima de 73 años. El 91.1% de los pacientes tenían nivel de estudio superior universitario. En resumen observamos que hubo una mayor frecuencia de alto nivel de satisfacción en las dimensiones infraestructura (64.6%) y capacidad de respuesta (59.5%); y de un mediano nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad (51.9%) y seguridad (49.4%).

Conclusiones: Existe un alto nivel de satisfacción post operatoria de los pacientes sometidos a rinoplastias y blefaroplastias en relación a sus expectativas en el centro de cirugía plástica “Ciplast Estetic” en el periodo Enero a Agosto del 2011.

PALABRAS CLAVE: Satisfacción, rinoplastias, blefaroplastias.

ABSTRACT

Objective: To determine the level of post-surgery satisfaction of the patients who underwent rhinoplasties and blepharoplasties in relation to their expectations in the Plastic Chirurgical Center “Ciplast Estetic” in the period January-August 2011.

Methodology: An observational, descriptive, prospective and transversal study was performed. We survey 79 patients who underwent blepharoplasty and rhinoplasty in the period between January and August 2011.

Results: The majority of the patients were female, 92.2% of the cases, and the average age was 36.05 ± 14.4 years. The minimal age was 18 years and the maximum was 73 years. The 91.1% of the patients had a university degree. In summary, we observed that there was a high satisfaction in the dimensions of infrastructure (64.6%) and capacity response (59.5%) and a medium level of satisfaction in the dimensions of reliability (51.9%) and in the dimensions of security (49.4%).

Conclusions: There is a high level of post operatory satisfaction on the patients undergoing rhinoplasty and blepharoplasty in relation with their expectations from January to August 2011.

Key Words: Satisfaction, rhinoplasty, blepharoplasty.